

---

## PERLINDUNGAN HUKUM DALAM MENJAMIN KEAMANAN DAN KESEJAHTERAAN KURIR DI TENGAH RISIKO TINDAKAN MERUGIKAN KONSUMEN

Oleh

Saifuddin<sup>1</sup>, Dudik Djaja Sidarta<sup>2</sup>, Vieta Imelda Cornelis<sup>3</sup>, M. Syahrul Borman<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Dr. Soetomo

E-mail: <sup>1</sup>[Saifuddinabdullah860@gmail.com](mailto:Saifuddinabdullah860@gmail.com), <sup>2</sup>[dudik.djaja@unitomo.ac.id](mailto:dudik.djaja@unitomo.ac.id),

<sup>3</sup>[vieta@unitomo.ac.id](mailto:vieta@unitomo.ac.id), <sup>4</sup>[m.syahrul.bormansh@unitomo.ac.id](mailto:m.syahrul.bormansh@unitomo.ac.id)

---

### Article History:

Received: 04-02-2026

Revised: 25-03-2026

Accepted: 07-03-2026

### Keywords:

Perlindungan Hukum,  
Kurir, Jasa  
Pengiriman,  
Keselamatan Kerja,  
Tanggung Jawab  
Perusahaan.

**Abstract:** Perkembangan perdagangan elektronik dan layanan jasa pengiriman barang yang semakin pesat menjadikan kurir sebagai pihak yang memiliki peran penting dalam proses distribusi barang kepada konsumen. Dalam pelaksanaannya, kurir tidak jarang menghadapi berbagai risiko tindakan merugikan dari konsumen, seperti penolakan pembayaran, ancaman, penipuan, hingga tindakan yang dapat membahayakan keselamatan kerja kurir. Kondisi tersebut menimbulkan permasalahan hukum mengenai bagaimana perlindungan hukum diberikan kepada kurir guna menjamin keamanan dan kesejahteraan mereka dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap kurir serta tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman dalam menjamin keamanan dan kesejahteraan kurir dari risiko tindakan merugikan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, keselamatan kerja, serta perlindungan hukum terhadap pekerja, dan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan literatur hukum yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh kesimpulan yang sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap kurir dapat diberikan melalui upaya preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui pengaturan hak dan kewajiban kurir dalam hubungan kerja atau kemitraan, penerapan standar keselamatan kerja, serta tanggung jawab perusahaan dalam meminimalkan risiko kerja. Sementara itu, perlindungan represif dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa apabila terjadi tindakan merugikan dari konsumen, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan adanya

---

*perlindungan hukum yang memadai, diharapkan keamanan dan kesejahteraan kurir dapat lebih terjamin dalam menjalankan tugasnya sebagai bagian penting dalam sistem distribusi barang.*

---

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam bidang perdagangan melalui munculnya electronic commerce (e-commerce). Sistem ini memungkinkan kegiatan jual beli dilakukan secara daring tanpa pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Kemajuan teknologi juga mendorong penggunaan pembayaran non-tunai serta meningkatnya akses masyarakat terhadap berbagai platform belanja online melalui perangkat mobile. Dalam praktik e-commerce, terdapat beberapa pihak yang terlibat, yaitu penjual atau merchant, konsumen sebagai pembeli, serta pihak ketiga seperti perusahaan jasa pengiriman barang yang berperan mengantarkan pesanan kepada konsumen. Hubungan antara para pihak dalam transaksi e-commerce pada dasarnya merupakan hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 dan Pasal 1458 KUH Perdata. Dari perjanjian tersebut timbul hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yang juga dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, hubungan kerja antara perusahaan jasa pengiriman dan kurir didasarkan pada perjanjian kerja yang diatur dalam peraturan ketenagakerjaan.

Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan dalam transaksi e-commerce adalah Cash On Delivery (COD), yaitu pembayaran yang dilakukan oleh konsumen saat barang diterima. Metode ini dianggap memberikan rasa aman bagi konsumen karena dapat mengurangi risiko penipuan serta memungkinkan konsumen memastikan barang yang diterima sesuai dengan pesanan sebelum melakukan pembayaran. Namun dalam praktiknya, sistem COD juga menimbulkan berbagai permasalahan. Ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, sebagian konsumen justru melampirkan keluhan kepada kurir yang sebenarnya hanya bertugas mengantarkan barang. Bahkan dalam beberapa kasus terjadi penolakan pembayaran dan tindakan pengancaman terhadap kurir oleh konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem COD memberikan kemudahan dalam transaksi e-commerce, di sisi lain juga menimbulkan risiko bagi kurir sebagai pekerja jasa pengiriman, sehingga diperlukan perlindungan hukum untuk menjamin keamanan dan keselamatan mereka dalam menjalankan tugas.

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi hak dan kepentingan masyarakat agar terhindar dari tindakan yang melanggar hukum. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum bertujuan memberikan pengayoman terhadap hak-hak yang dimiliki seseorang. Sementara itu, Philipus M. Hadjon membagi perlindungan hukum menjadi dua bentuk, yaitu:

- Perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan yang bertujuan mencegah terjadinya sengketa.

- Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan yang diberikan setelah terjadi pelanggaran atau sengketa guna menyelesaikan konflik.

## 2. E-commerce

E-commerce merupakan kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik, khususnya internet, untuk melakukan transaksi jual beli barang, jasa, maupun informasi. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan melalui komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam praktiknya, e-commerce melibatkan beberapa pihak seperti penjual (merchant), konsumen, serta pihak ketiga seperti perusahaan jasa pengiriman barang atau kurir.

Cash On Delivery (COD) merupakan metode pembayaran dalam transaksi e-commerce yang dilakukan secara tunai oleh konsumen ketika barang diterima dari kurir. Metode ini memberikan keuntungan bagi konsumen karena dapat memastikan kesesuaian barang sebelum melakukan pembayaran. Namun, sistem COD juga memiliki beberapa risiko, seperti penolakan pembayaran oleh konsumen, kerusakan barang saat pengiriman, serta potensi konflik antara konsumen dengan kurir.

Kurir merupakan pihak yang bertugas mengantarkan barang, dokumen, atau paket dari pengirim kepada penerima. Dalam transaksi e-commerce, kurir berperan sebagai perantara antara penjual dan konsumen dalam proses distribusi barang.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen merupakan pihak yang menerima manfaat dari barang atau jasa yang diperoleh melalui transaksi.

Perusahaan jasa pengiriman barang merupakan pelaku usaha yang menyediakan layanan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam sistem perdagangan elektronik, perusahaan ini berperan penting dalam mendukung distribusi barang dari penjual kepada konsumen. Kegiatan pengiriman barang umumnya terjadi karena adanya transaksi jual beli, kebutuhan distribusi barang di tempat lain, serta penggunaan sarana transportasi atau teknologi untuk memindahkan barang.

## 3. Wanprestasi

Wanprestasi merupakan keadaan dimana salah satu pihak dalam perjanjian tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati. Bentuk wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan perjanjian, melaksanakan tetapi tidak sesuai dengan perjanjian, atau terlambat memenuhi kewajiban. Akibat hukum dari wanprestasi antara lain kewajiban membayar ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, serta pembayaran biaya perkara apabila sengketa dibawa ke pengadilan.

## 4. Tindak Pidana Pemerasan dan Pengancaman

Tindak pidana pemerasan dan pengancaman diatur dalam Pasal 368 KUHP. Perbuatan ini terjadi apabila seseorang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum memaksa orang lain dengan kekerasan atau ancaman untuk memberikan sesuatu atau menghapuskan suatu utang. Dalam konteks transaksi e-commerce, tindakan pengancaman terhadap kurir oleh konsumen dapat dikategorikan sebagai perbuatan pidana yang melanggar hukum.

## METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah yuridis normatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang undangan (Statute approach). Pendekatan perundang undangan (statute approach) biasanya di gunakan untuk meneliti peraturan perundang u ndangan yang dalam penormannya masih terdapat kekurangan atau malah menyuburkan praktek penyimpangan baik dalam tataran teknis atau dalam pelaksanaannya dilapangan. Pada penelitian ini, data sekunder adalah data yang diperlukan yang bisa didapatkan dari penelitian kepustakaan seperti bahan – bahan hukum. Bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan dan di inventarisasi tersebut kemudian akan diolah dan dikaji secara mendalam sehingga diperoleh kebenaran pragmatis dan/atau koherensi. Bahan hukum primer, bahan sekunder maupun bahan non hukum yang telah di sinkronisasi secara sistematis kemudian dikaji lebih lanjut berdasarkan prinsip-prinsip hukum, teori-teori, konsep-konsep, doktrin serta rujukan lainnya sehingga diperoleh jawaban untuk menjawab isu hukum yang dicantumkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Preventif Bagi Kurir Atas Tindakan Konsumen yang Merugikan

Pada dasarnya setiap pekerja memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa setiap tenaga kerja memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pekerjaan dan penghidupan yang layak tanpa diskriminasi. Menurut Imam Soepomo, perlindungan tenaga kerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

- Norma keselamatan kerja, yang mencakup keselamatan penggunaan mesin, alat kerja, bahan, serta kondisi lingkungan kerja.
- Norma kesehatan kerja, berupa pemeliharaan kesehatan pekerja dan penyediaan fasilitas kesehatan di tempat kerja.
- Norma kerja, yang meliputi perlindungan hak tenaga kerja seperti sistem pengupahan, waktu kerja, cuti, serta perlindungan moral dan agama.
- Norma kecelakaan kerja, yaitu pemberian kompensasi atau jaminan apabila pekerja mengalami kecelakaan kerja atau penyakit akibat pekerjaan.

Salah satu bentuk perlindungan hukum adalah perlindungan hukum preventif. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran atau sengketa dengan memberikan batasan dan pedoman dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Dalam praktik transaksi e-commerce dengan sistem Cash On Delivery (COD), sering terjadi konflik antara konsumen dan kurir ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Konsumen yang tidak memahami mekanisme COD seringkali melampiaskan keluhan kepada kurir, padahal kurir hanya bertugas mengantarkan barang dari penjual kepada pembeli.

Beberapa pihak yang terlibat dalam mekanisme transaksi tersebut antara lain:

- Penjual atau merchant
- Konsumen atau pembeli
- Marketplace sebagai penyedia platform
- Perusahaan jasa pengiriman

- Kurir sebagai pengantar barang

Permasalahan muncul ketika konsumen menolak membayar barang yang telah dibuka karena merasa barang tidak sesuai dengan pesanan. Kondisi ini sering menimbulkan konflik bahkan ancaman terhadap kurir. Padahal hubungan hukum kurir pada dasarnya hanya terikat dengan perusahaan jasa pengiriman melalui perjanjian kerja atau perjanjian kemitraan.

Upaya preventif yang dapat dilakukan untuk melindungi kurir antara lain:

1. Peningkatan edukasi konsumen mengenai mekanisme pembayaran COD melalui informasi yang jelas pada aplikasi marketplace.
2. Penyediaan prosedur pengembalian barang (return/refund) yang mudah diakses oleh konsumen tanpa melibatkan kurir secara langsung.
3. Perbaikan perjanjian kemitraan antara perusahaan ekspedisi dan kurir, termasuk pengaturan risiko pekerjaan.
4. Penguatan regulasi pemerintah terkait perlindungan pekerja jasa pengiriman.

Beberapa regulasi yang dapat menjadi dasar perlindungan kurir antara lain:

- UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (sebagaimana telah diperbarui dalam UU Cipta Kerja).
- Permenhub No. 60 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang di Jalan.

Dengan adanya langkah preventif tersebut, diharapkan potensi konflik antara konsumen dan kurir dalam transaksi e-commerce dapat diminimalisir.

## **2. Perlindungan Hukum Represif Bagi Kurir Atas Tindakan Konsumen yang Merugikan**

Selain perlindungan preventif, terdapat pula perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan yang diberikan setelah terjadi pelanggaran atau sengketa. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan represif bertujuan menyelesaikan konflik melalui mekanisme hukum, baik berupa sanksi administratif, perdata, maupun pidana.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui beberapa lembaga, antara lain:

1. Pengadilan dalam lingkungan peradilan umum, yang berwenang memeriksa dan memutus perkara hukum.
2. Lembaga pemerintah, seperti lembaga pengaduan administratif yang menangani keluhan masyarakat terhadap tindakan tertentu.
3. Badan atau lembaga khusus, yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa tertentu.

Dalam konteks transaksi elektronik, dasar hukum yang mengatur perdagangan melalui sistem elektronik terdapat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Pasal 65 undang-undang tersebut mewajibkan pelaku usaha yang melakukan perdagangan secara elektronik untuk:

- a. Memberikan informasi yang lengkap, benar, dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan.
- b. Menyediakan informasi mengenai identitas pelaku usaha, harga barang, metode pembayaran, serta mekanisme pengiriman barang.
- c. Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Dalam praktiknya, beberapa kasus menunjukkan bahwa kurir sering menjadi korban tindakan konsumen yang tidak memahami mekanisme COD, seperti:

- ancaman menggunakan senjata tajam terhadap kurir,
- penolakan pembayaran setelah barang dibuka,
- tindakan kekerasan verbal maupun fisik terhadap kurir.

Tindakan tersebut dapat menimbulkan kerugian materil maupun immateril bagi kurir dan berpotensi dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum atau tindak pidana. Oleh karena itu, apabila terjadi tindakan yang merugikan kurir, penyelesaian dapat dilakukan melalui jalur hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini penting untuk memberikan kepastian hukum serta perlindungan yang adil bagi kurir sebagai pihak yang terlibat dalam sistem perdagangan elektronik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman terhadap kerugian yang dialami kurir akibat tindakan konsumen berkaitan dengan kewajiban perusahaan dalam menjamin keselamatan kerja. Meskipun tidak diatur secara spesifik dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja menegaskan bahwa perusahaan memiliki kewajiban untuk melakukan pencegahan terhadap risiko kerja. Oleh karena itu, perusahaan jasa pengiriman perlu melakukan pemetaan risiko kerja sebagai bentuk perlindungan terhadap kurir. Dalam hal hubungan antara perusahaan dan kurir berbentuk kemitraan, perusahaan tetap memiliki tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam perjanjian kemitraan.
2. Bentuk perlindungan hukum terhadap kurir atas tindakan konsumen yang merugikan dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dilakukan melalui pemenuhan hak-hak kurir sebagaimana diatur secara normatif dalam peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan serta dituangkan dalam perjanjian kerja atau perjanjian kemitraan. Sementara itu, perlindungan hukum represif dilakukan apabila telah terjadi perbuatan melawan hukum, yaitu melalui penyelesaian sengketa baik secara litigasi melalui lembaga peradilan yang berwenang maupun secara non-litigasi seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah

1. Perusahaan jasa pengiriman barang perlu melakukan evaluasi terhadap penerapan sistem kemitraan agar tidak terjadi penyalahgunaan hubungan kemitraan pada pekerjaan yang seharusnya menggunakan hubungan kerja. Selain itu, perusahaan perlu menambahkan klausul dalam perjanjian kemitraan yang mengatur secara jelas mengenai pemetaan risiko kerja dan perlindungan bagi kurir.
2. Pemerintah perlu melakukan pembaruan regulasi terkait mekanisme transaksi pada marketplace, khususnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab kurir dalam sistem pengiriman barang. Hal ini penting untuk menciptakan kepastian hukum serta memberikan perlindungan yang lebih jelas bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi perdagangan elektronik.

### Pengakuan/Acknowledgements

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena dengan berkahNya skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM DALAM MENJAMIN KEAMANAN DAN KESEJAHTERAAN KURIR DI TENGAH RISIKO TINDAKAN MERUGIKAN KONSUMEN**”. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan kemudahan, bekal ilmu pengetahuan, bimbingan, petunjuk dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, ialah:

1. Ibu Dr. Siti Marwiyah, SH., MH. Selaku Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya;
2. Ibu Dr. Subekti kardiono, SH., M. Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo Surabaya;
3. Ibu Dr. Wahyu Prawesthi, S.H, M.H, selaku Wakil Dekan 1 dan Ibu Nur Handayati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan 2.
4. Ibu Dr. Sri Astutik, SH., MH. Selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo;

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abustam, A. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Rumah Tangga. *JIHAD: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi*, 5(1). <https://doi.org/10.58258/jihad.v5i1.5012>
- [2] Chairussuriyati. (2022). *Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Dalam Pengiriman Barang Berbasis Keadilan*. Disertasi. Universitas Islam Sultan Agung. <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/26664>
- [3] Diah, H. (2021). *Hilang atau Rusaknya Barang Kiriman (Studi dalam Perjanjian Kerjasama antara Perum BULOG Sumut dengan JPL)*. Skripsi. Universitas Medan Area. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/16134>
- [4] Juwitasari, N., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Consumer Protection of Users of Expedition Services. *Jurnal USM Law Review*, 4(2), 688–701.
- [5] Maulana, M. J. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce. *Masalah-Masalah Hukum*, 41(1), 41. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/4156>
- [6] Montolalu, K., Sondakh, J., & Pinasang, B. (2023). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek. *Lex Administratum*, 6(4).
- [7] Sanjaya, F. J., & Nasution, K. (2023). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Kurir Mitra Kerja Dalam Proses Layanan Cash On Delivery (COD). *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(1), 452–467. <https://doi.org/10.53363/bureau.v3i1.193>
- [8] Sushantyi, A. M. V. R. (2022). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Pengiriman.
- [9] Wiryawan, I. W. G. (2021). Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), 187–202.

---

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN